Telefones úteis / Useful telephones / Teléfonos de interés

/ Delegacia de Atendimento ao Turista / Tourist Special Service Police Station: 2332-2924

/ Aeroporto Internacional Tom Jobim (Galeão) / Airoports Tom Jobim (Galeão) / Aeropuertos Tom Jobim (Galeão) : 3393-8505

/ Aeroporto Santos Dumont / Airoports Santos Dumont / Aeropuertos Santos Dumont: 3814-7070

/ Polícia Militar / Military Police : 190

/ Polícia Federal / Federal Police: 194

Dial PROCON-RJ
Tel.: 151
Service:
Week Days: 07:00 am to 07:00 pm

PROCON-RJ Website
http://www.procon.rj.gov.br/

Online complaint
http://www.procononline.rj.gov.br/

Online complaint through smartphone
http://www.meuprocon.rj.gov.br/

Disque PROCON-RJ
Tel.: 151
Horário de Atendimento
De 2ª a 6ª: Das 07:00 às 19:00

Sítio do PROCON-RJ
http://www.procon.rj.gov.br/

Reclamação online
http://www.procononline.rj.gov.br/

Reclamação online via smartphone
http://www.meuprocon.rj.gov.br/

Disque PROCON-RJ
Tel.: 151
Horas
De lunes a viernes: 07:00 a 19:00

Sitio web PROCON-RJ
http://www.procon.rj.gov.br/

Queja en línea
http://www.procononline.rj.gov.br/

Queja en línea a través smartphone
http://www.meuprocon.rj.gov.br/

PROCONRJ

Direitos do consumidor

Cousumer's rights

Derecho del consumidor

SECRETARIA DE ESTADO
DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR

Viagem de ônibus

Cuidados com a passagem:

/ Guarde sempre o tíquete de bagagem e o bilhete de passagem. Eles são a garantia do passageiro no caso de extravio ou dano na bagagem.

Cuidados com a bagagem:

/ Identificar a mala por dentro e por fora com endereço de origem e de destino;
/ Se estiver transportando presentes, levar consigo, na bagagem de mão, as notas fiscais de compra; / Carregar os documentos pessoais e objetos de valor, como jóias, documentos, aparelhos eletrônicos e telefone celular também na bagagem de mão e, por fim, exigir que um funcionário da empresa transportadora identifique a bagagem com um tíquete próprio, do qual uma parte fica com o passageiro.

Gratuidade para Idosos /crianças /portadores de deficiência.

/ Em cada ônibus, são reservados dois assentos gratuitamente para idosos com 60 anos. Caso esses assentos estejam preenchidos, o idoso tem direito ao desconto mínimo de 50% do valor da passagem para os demais assentos dos ônibus.
/ As pessoas com deficiência também tem direito à gratuidade, assim como crianças de até 6 anos.

Prazo de validade da passagem/Desistência da viagem

/ Você pode comprar um bilhete com a data de viagem em aberto por até um ano, a contar da data de sua emissão. Caso contrário, estará sujeito a reajuste de preço.

/ Se desistir da viagem, você pode receber o valor pago ou revalidar o bilhete, desde que comunique à empresa de ônibus o fato com, no mínimo, três horas de antecedência. A empresa pode reter até 5% do valor do bilhete, a título de multa compensatória. Para revalidar o bilhete, não há multa.

São direitos do consumidor

/ Ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;
/ Ter garantida sua poltrona no ônibus, nas condições especificadas no bilhete de passagem;
/ Ser auxiliado no embarque e desembarque, em se tratando de crianças, pessoas idosas ou com dificuldades de locomoção;
/ Receber da transportadora informações acerca das características dos serviços, tais como horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem e outras relacionadas com os serviços;
/ Transportar, gratuitamente, bagagem no bagageiro observada os limites de peso total;
/ Receber os comprovantes dos volumes transportados no bagageiro;
/ Ser indenizado por extravio ou dano da bagagem transportada no bagageiro;
/Fica a cargo da transportadora, enquanto perdurar a situação, alimentação e pousada, nos casos de venda de mais de um bilhete de passagem para a mesma poltrona, ou interrupção ou retardamento da viagem, quando tais fatos forem imputados à transportadora.

Bus travel

Caution about the ticket:

/ Always keep your baggage ticket and travel ticket. They are the passenger's warranty in case of loss or damage of the baggage.

Caution about the luggage:

/ Identify the bag inside and outside with origin and destination addresses;
/ If you are carrying gifts, take the bill of sale with you, in your carry-on baggage;
/ Carry personal documents and valuable objects, such as jewelry, documents, electronic devices and cell phones also in the carry-on baggage, and then, demand that an employee from the transportation company identify the bag with a proper ticket. A piece of this ticket is given to the passenger.

Gratuitousness for the elderly/ children / people with disability.

/ In each bus, two seats are reserved gratuitously for people over 60 years old. If these seats are filled, the person has the right to a discount of at least 50% on the bus fare for the other seats in the bus.
/ People with disability have the right to gratuitousness, as well as children under 6 years old.

Ticket validity period / Travel cancellation

/ You can buy an open ticket for a period not superior to one year, starting from the date of issue. Otherwise, it can have a price surplus.

/ If you want to cancel trip, you can receive the paid quantity back or postpone your ticket, since you communicate the bus company within, at least, three hours of advance. The company may retain up to 5% of the ticket price, as a compensatory fine. To postpone the ticket there is no fine.

Consumers' rights

/ Being transported with punctuality, safety, hygiene and comfort, from the beginning to the end of the trip;
/ Having the warranty about his/her seat in the bus, in the conditions specified in the ticket;
/ Being supported when boarding and arriving, if the passenger is a child, elderly or people with locomotion difficulty;
/ Receiving from the transportation company information about the service characteristics, such as timetable, trip duration, destination places, ticket fares and other information related to the services.
/ Carrying, gratuitously, his/her baggage, in the baggage rack, observing the total limits of weight;
/ Receiving the carried baggage vouchers;
/ Being refunded for the loss or damage of the luggage carried in the baggage rack;
/ It is the transportation company's obligation, while the situation lasts, to provide feeding and room, in case of selling more than one ticket for the same seat, or in interruption or delay in the trip, when such facts are the company's responsibility.

Viaje en Autobús

Cuidados con su pasaje:

/ Guarde siempre su ticket de equipaje y pasaje, ellos son la garantía del pasajero en caso de extravio o daño en su equipaje.

Cuidados con su equipaje:

/ Identificar su valija por dentro y por fuera con la dirección de origen y destino;
/ En caso de transportar regalos, llevar consigo en el equipaje de mano las facturas de compra, así también los documentos personales y de valor como joyas, aparatos electrónicos y teléfono celular. Y por último exigir que algún empleado de la empresa transportadora identifique el equipaje com um ticket própio, donde una parte quedará con usted.

Servicio gratuito para Adultos mayores/Niños / Personas con incapacidades físicas.

/ En cada autobús, son reservados dos asientos de manera gratuita para personas con 60 años de edad. En caso esos asientos estuviesen ocupados, tendrá derecho a un descuento mínimo del 50% del valor del pasaje.
/ Las personas con alguna deficiencia física también tienen derecho a éste servicio de manera gratuita, así como niños hasta 6 años de edad.

Plazo de validad de un pasaje/ Cancelamiento del viaje

/ Puede comprar sus tickets con la fecha de viaje en abierto hasta por un año contando a partir de la fecha de su de emisión. Caso contrario estará sujeto a reajuste de precio.

/ En caso cancelar su viaje, podrá recibir el valor pagado o remarcar su ticket apenas y comunique a la empresa el motivo con mínimo tres horas de antecedencia. La empresa podrá retener hasta un 5% del valor por concepto de multa compensatoria. Para remarcar un boleto no hay multa.

Son derechos del consumidor:

/ Ser Transportado con puntualidad, seguridad, higiene y conforto; de inicio hasta al término del viaje;
/ Garantizar su lugar en el autobús en las condiciones especificadas en su pasaje de ingreso;
/ Ser auxiliado al embarcar y desembarcar al tratarse de niños, ancianos y personas com alguna deficiencia física o problemas psicomotores;
/ Recibir por parte de la transportadora informaciones acerca de las características de los servicios, tales como horarios, tiempo del trayecto, localidades con servicio de atendimiento, precios y otras relacionadas con el servicio.Transportar gratuitamente el equipaje observando los límites del peso total transportado;
/ Recibir los comprobantes de los volúmenes transportados en el porta equipaje;
/ Ser indemnizado em caso de extravío o daño em el equipaje transportado em el porta equipaje;
/ Es responsabilidad de la transportadora (en cuánto perdurar la situación) alimentación y hospedaje en casos donde fue vendido más de un ticket para un mismo asiento, así como por la interrupción o retraso del viaje; cuando tales aconteciemientos fuesen pasados para la transportadora.